



## **Código de Ética e Conduta**

# Índice

<b>Mensagem do CEO banQi</b>	<b>03</b>
<b>Nossos Valores</b>	<b>04</b>
<b>Um compromisso de todos</b>	<b>05</b>
<b>Valores e Princípios do Grupo Casas Bahia</b>	<b>06</b>
<b>1 Um lugar para todos</b>	<b>07</b>
<b>2 Fazer o certo do jeito certo</b>	<b>16</b>
<b>3 Relações de confiança</b>	<b>28</b>
<b>4 Nossas informações e recursos</b>	<b>47</b>
<b>5 Seja um defensor do nosso código</b>	<b>56</b>
<b>6 Glossário</b>	<b>62</b>
<b>Uso e Reprodução deste Material</b>	<b>66</b>

## Anexos



## Mensagem do CEO banQi

Olá, Pessoal!

Sejam todos calorosamente bem-vindos ao novo Código de Ética e Conduta do banQi!

Nosso compromisso principal é a democratização dos serviços financeiros, empregando a tecnologia para impulsionar a inclusão financeira.

Com o intuito de disseminar nossos valores de Inclusão, Criatividade, Respeito, Revolução e Colaboração, consolidamos neste documento os fundamentos de todas as iniciativas corporativas banQi.

Com a ajuda e o comprometimento de todos, temos como objetivo prosseguir nessa jornada de crescimento em um ambiente ético, íntegro, saudável e socialmente responsável em observância à legislação em vigor, permanecendo uma Instituição digna de confiança e atingindo resultados de excelência com integridade, o que nos diferencia no mercado.

Este guia será essencial para avançarmos em nosso objetivo, além de reafirmar nossos princípios, tendo como alicerce nossos valores, ainda, estabelece fielmente uma conduta ética, responsável e transparente, para progredir continuamente em uma jornada de sucesso.

Convido a todos para a leitura e expesso meus sinceros agradecimentos a todos os envolvidos neste projeto!

# Nossos Valores

## Nossa ambição cultural:

A gente faz acontecer pelo diálogo, respeito à diversidade e inconformismo. Revolucionamos o Brasil pela inclusão financeira genuína.



### INCLUSÃO

Abraçamos a diversidade com diálogo e empatia porque acreditamos que podemos mudar a sociedade.

#### CRENÇA

As diferenças são fundamentais para um ambiente mais produtivo e saudável.

#### COMPORTAMENTO

Promovemos o diálogo, temos empatia, incluimos e valorizamos todas as pessoas.



### CRIATIVIDADE

Somos inconformados. E sempre que preciso, a gente se adapta e inova.

#### CRENÇA

O desejo contínuo de evoluir e descobrir o novo é o caminho para as melhores soluções.

#### COMPORTAMENTO

Temos capacidade de adaptação, superação, curiosidade e dinamismo.



### RESPEITO

Paixão por pessoas e humildade para aprender e fazer a diferença no vida de colaboradores e clientes.

#### CRENÇA

Todo mundo tem potencial e história pra contar.

#### COMPORTAMENTO

Estamos em constante aprendizado e ouvimos todos com o mesmo entusiasmo.



### REVOLUÇÃO

Chamamos a resposta com ousadia para mudar a realidade.

#### CRENÇA

Só com muito sangue no olho transformamos uma sociedade tão desigual.

#### COMPORTAMENTO

Temos atitude e garra para alcançar os resultados.



### COLABORAÇÃO

A gente inspira confiança e a transparência é nosso norte. Aqui não falta espaço para dizer: conta comigo!

#### CRENÇA

Acreditamos no poder do coletivo.

#### COMPORTAMENTO

Somos transparentes, temos espírito de grupo e confiamos uns nos outros.

# Um compromisso de todos



## **Respeito às políticas, normas e procedimentos**

Este Código é de cumprimento obrigatório e as condutas apresentadas aqui devem ser adotadas por todos destinatários. Só assim conseguimos construir um ambiente de trabalho em que respeitar valores é uma questão de princípio, desenvolvendo nossos negócios com sucesso.

É importante ressaltar que o descumprimento do Código levará à aplicação de penalidades que podem incluir a demissão do colaborador ou o encerramento de contratos firmados com o banQi e/ou com as empresas do Grupo Casas Bahia, além de responsabilizações legais.

Este Código não esgota todos os dilemas éticos que podemos encontrar na vida. Caso se depare com uma situação que não esteja aqui descrita ou tenha qualquer dúvida, você tem o dever de buscar apoio do seus gestores, da equipe de Compliance e consultar as políticas internas do banQi e do Grupo Casas Bahia.

### **RESPEITO, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA.**

Jamais tome uma atitude sem se certificar que está de acordo com o Código e com as normas internas.

Qualquer dúvida, procure o time de Compliance do banQi.



# Grupo Casas Bahia

Buscamos construir um ambiente profissional que possibilita que milhares de pessoas compartilhem da mesma paixão pelo nosso trabalho e que tenham o brilho nos olhos e o orgulho de fazer parte do banQi e do Grupo Casas Bahia. Só assim conseguimos alcançar aquilo que é a essência do que entregamos todos os dias: a realização de sonhos.

Porém, não conseguiríamos alcançar esse impacto positivo na vida de milhares de pessoas com quem nos relacionamos sem os valores que guiam tudo o que fazemos, em um ambiente onde integridade, respeito e transparência são questões de princípio e inegociáveis para nós. Aqui no Grupo Casas Bahia é importante não só “o que” fazemos, mas, principalmente, “como” fazemos.

É por isso que todos nós, sem distinção, devemos contribuir para que os temas abordados neste Código sejam vivenciados na prática, orientando, inspirando e engajando os nossos públicos na ação e na tomada de decisão segundo os mais elevados valores e princípios éticos.





# 1 lugar para todos





# 1 lugar para todos

## Respeito



Respeito é um princípio do qual não abrimos mão. Este é o pilar de todas as nossas relações de trabalho, seja com colaboradores, clientes, fornecedores ou parceiros. Aceitar trabalhar com pessoas e ideias diferentes é a nossa forma de trabalhar.

**A gente sonha com um mundo em que todos tenham oportunidades iguais, independentemente raça, origem, idade, religião, gênero ou orientação sexual.**

Juntos, nós representamos a pluralidade do povo brasileiro e, por isso, a defesa dos direitos humanos está presente em todas as nossas operações.

**Repudiamos qualquer tipo de preconceito, discriminação, assédio moral e/ou sexual, trabalho em condições análogas à escravidão, exploração infantil e condições desumanas e degradantes de trabalho.**

Essas situações são proibidas no banQi, no Grupo Casas Bahia e em todos os parceiros e fornecedores que atuam com a gente.

Oferecemos um ambiente de trabalho seguro, saudável, inclusivo e livre de intolerância, discriminação, preconceito, violência e assédio. Trabalhamos com respeito à dignidade de cada pessoa; você faz parte disso!



# 1 lugar para todos

## Inclusão

Aqui no banQi valorizamos e respeitamos a diversidade; somos comprometidos com os direitos humanos e com a cidadania.

Por isso, temos a consciência da nossa responsabilidade na criação de um ambiente que busca cada vez mais oferecer oportunidades de desenvolvimento para todos os colaboradores, sejam eles mulheres, negros, indígenas, LGBTI+, pessoas com deficiência, refugiados ou pessoas de diferentes idades, incluindo os jovens e maiores de 45 anos. Nossa busca por inclusão e diversidade também abrange temas como nacionalidade, naturalidade, renda, diversidade estética e formação acadêmica.

Proporcionamos um ambiente de respeito, no qual todos estão seguros para ser quem são e alcançar seus sonhos.



# 1 lugar para todos



NÃO  
ACEITAMOS

espaços físicos e/ou redes  
sociais

- O preconceito, a violência e a discriminação de colegas, clientes, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros ou qualquer outra pessoa, seja no ambiente físico ou virtual (ferramentas e redes sociais internas e externas);
- O desrespeito no tratamento com quem quer que seja por conta de suas características pessoais;
- A intolerância ou qualquer forma de incentivo a ela;
- Piadas discriminatórias e a utilização de apelidos;
- Deixar que situações como estas aconteçam em silêncio, sem tomar as providências cabíveis.
- Qualquer tipo de violência contra mulheres e meninas, conforme os princípios da ONU Mulheres.
- O uso das características ou situações pessoais de um colaborador para discriminá-lo em decisões sobre contratação, promoção, transferência, férias ou qualquer outra situação profissional. Isso é uma conduta grave e é proibido no banQi e Grupo Casas Bahia.
- Coloque-se sempre no lugar do outro e, em caso de dúvida, consulte nossos materiais de apoio.

**Presenciou ou vivenciou algo?**



**Denuncie!**

# 1 lugar para todos

**Respeito à dignidade, SEMPRE**



Acreditamos que o respeito e a ética devem estar sempre presentes no nosso ambiente de trabalho.

Como profissionais, devemos manter, cuidar e proteger nosso ecossistema para que não seja um local desagradável, agressivo ou perigoso. Aqui no banQi a gente trabalha junto e valorizamos pessoas diferentes que têm ideias diferentes das nossas.

**Não aceitamos qualquer comportamento que cause constrangimento, inferiorização ou humilhação de qualquer pessoa.**

Uma palavra, um gesto, uma atitude que demonstre desprezo ou perseguição de um colaborador por qualquer motivo, podem caracterizar assédio moral e causar no outro um abalo psicológico e emocional negativo.



# 1 lugar para todos

## Assédio Moral



NÃO  
ACEITAMOS

**Não aceitamos qualquer ato de hostilidade, perseguição ou ridicularização contra nossos colaboradores e prestadores de serviço e agimos para proteger a dignidade de todos.**

- Boatos e fofocas com o objetivo de prejudicar outros colaboradores;
- Gestos ofensivos e palavrões na comunicação falada ou escrita;
- Chantagem ou ameaça a colaboradores;
- Xingamento, ofensa, humilhação, perseguição ou qualquer ato que ridicularize um colaborador, parceiro de negócios ou prestador de serviço;
- Indiferença, desprezo ou desrespeito a qualquer pessoa;
- Perseguir quem sofreu ou quem testemunhou o assédio moral e denunciou o fato no canal de ética. Aqui no banQi a retaliação é inaceitável;
- Utilizar do cargo de gestão para solicitar a realização de atividades desgastantes, excessivas e incoerentes com a função que o colaborador exerce, com a única finalidade de promover o desconforto e punição.



**Denuncie estes atos. Aqui o assédio e quem o pratica não têm vez!**

# 1 lugar para todos

## Assédio Sexual



**NÃO  
ACEITAMOS**

**espaços físicos e/ou redes  
sociais**

Toda atitude de um colaborador que tenha caráter sexual e que cause pressão, desconforto, ameaça ou vergonha a outro colaborador são consideradas assédio sexual.

**Estas condutas são inaceitáveis e podem configurar crime!**

- Intimidar ou chantagear alguém para aceitar alguma proposta de apelo sexual;
- Contato físico, comentários e propostas indesejadas de caráter sexual;
- Praticar, incentivar ou participar de comportamentos de assédio sexual (físicos ou verbais);
- Praticar ou tolerar que outros pratiquem assédio moral ou sexual e permanecer em silêncio;
- Perseguir quem sofreu ou quem testemunhou o assédio sexual e denunciou o fato no canal de ética. Aqui no banQi a retaliação é inaceitável;



**Denuncie estes atos. Aqui o assédio e quem o pratica não têm vez!**

# 1 lugar para todos

## Construindo um ambiente de trabalho saudável e seguro



### SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Seguimos normas de acordo com os treinamentos técnicos específicos para cada função. Usamos equipamentos próprios de proteção individual e agimos com cuidado para não causar ou sofrer acidentes.



### SUBSTÂNCIAS PROIBIDAS

É proibido o uso ou a venda de bebidas alcoólicas ou substâncias ilegais no ambiente, durante o horário de trabalho, bem como é proibido fumar qualquer tipo de cigarro nos ambientes fechados da empresa.



### PORTE DE ARMAS

No banQi semeamos a paz! Não permitimos o porte de qualquer tipo de arma nas dependências da empresa, seja arma branca (artefato cortante ou perfurante), de fogo, de choque ou mesmo brinquedos e outros objetos que imitem uma arma. Estão liberados apenas os profissionais legalmente autorizados para esse porte, tais como vigias, seguranças e escolta, desde que suas atividades o exijam.



# 1 lugar para todos

## Construindo um ambiente de trabalho saudável e seguro



NÃO  
ACEITAMOS

- Descumprir normas e procedimentos de proteção à saúde e segurança de todos;
- Deixar de usar os equipamentos de proteção individual;
- Guardar, usar ou distribuir substâncias ilegais na empresa (drogas ilícitas);
- Beber álcool durante o horário de trabalho, assim como trabalhar sob o efeito de álcool ou substâncias alucinógenas legais ou ilegais;
- Fumar no local de trabalho, estabelecimentos e escritórios fechados;
- Portar armas de fogo, choque ou brancas (como facas, canivetes, soco-ínglês, dentre outras), ou ainda, armas de brinquedo ou similares. Elas representam perigo, ameaça ou desconforto aos colegas, clientes e ao público;
- Acobertar infrações de colaboradores que desrespeitem as normas relacionadas à saúde e segurança do trabalho.

# 2 Fazer o certo do jeito certo





# 2 Fazer o certo do jeito certo

## A Ética que nos faz fortes

### A ÉTICA QUE NOS FAZ FORTES

Fazer a coisa certa do jeito certo é o melhor caminho para criarmos o ambiente de trabalho inspirador. Promovemos relações transparentes com colegas, clientes, fornecedores, parceiros e comunidades, pois acreditamos que sempre dá para fazer mais e melhor.

É nosso compromisso realizar de maneira íntegra todas as tarefas que recebemos, sendo transparentes sobre os resultados dos times envolvidos. No banQi, cultivamos a dedicação, a paixão pelo trabalho e o foco total em fazer o melhor pelo cliente e para a sociedade.

### CUMPRIMENTO DAS LEIS

Somos totalmente contrários e não nos envolvemos em situações que sejam ou aparentem ser irregulares ou ilícitas. Aqui não é permitido favorecer indevidamente os outros ou a si mesmo, praticar fraudes ou corrupção.

Revisamos constantemente nossas práticas de acordo com as leis e regulamentos nacionais e internacionais aplicáveis às nossas atividades, assegurando que os nossos procedimentos estejam em conformidade com a legislação vigente.





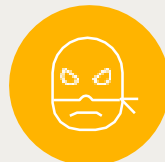
# 2 Fazer o certo do jeito certo



## **CORRUPÇÃO E SUBORNO**

Praticar corrupção ou suborno fere as nossas normas internas e configura crime, além de ir contra nossa busca de impactar positivamente a sociedade.

Isso envolve qualquer forma de corrupção, seja pública ou privada. Não devemos fazer promessas para ter vantagem pessoal ou profissional (seja com dinheiro, produtos, passagens aéreas, hotéis, entre outros favorecimentos) com fornecedores, clientes, colaboradores ou agentes públicos.



## **PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO**

Não motivamos ou toleramos negócios suspeitos e/ou atividades criminosas.

Caso um colaborador ou parceiro identifique ou suspeite de qualquer prática ou transação incomum, ou ainda, até mesmo atípica que possa configurar lavagem de dinheiro e/ou financiamento do terrorismo, deve comunicar imediatamente a área de Compliance.

# 2 Fazer o certo do jeito certo



NÃO  
ACEITAMOS

- Qualquer atitude que possa ser considerada uma irregularidade, mesmo que pareça algo que não prejudique o banQi e/ou as empresas do Grupo Casas Bahia;
- Privilegiar ou favorecer agentes públicos indevidamente, diretamente ou por meio de terceiros, mesmo que seja com o objetivo de levar vantagem para o banQi ou às empresas do Grupo Casas Bahia;
- Oferecer doações, presentes, privilégios, gratificações ou vantagens pessoais a qualquer autoridade do governo ou agente público, diretamente ou por meio de terceiros;
- Realizar pagamentos irregulares, contrários às normas internas ou que não sigam as determinações legais;



**Todos os colaboradores devem ler e consultar, quando necessário, a Política de Anticorrupção do banQi e do Grupo Casas Bahia e realizar o treinamento obrigatório sobre a Lei Anticorrupção. Em caso de dúvidas ou aconselhamento, procure a área de Compliance do banQi.**

# 2 Fazer o certo do jeito certo



NÃO  
ACEITAMOS

- Oferecer ajuda aos órgãos públicos (como prefeituras ou unidades da polícia) ou contribuições em produtos, a menos que seja para beneficiar a comunidade local e somente após aprovação das áreas responsáveis, respeitando as políticas e procedimentos internos, com divulgação nos canais internos e públicos oficiais;
- Realizar doações a candidatos e partidos políticos em nome do banQi e/ou do Grupo Casas Bahia;
- Vincular o nome do banQi e/ou do Grupo Casas Bahia e suas marcas a candidaturas, partidos políticos e a manifestações político partidárias de qualquer tipo;
- Firmar parcerias com Governos (federal, estadual e municipal) sem a devida formalização, publicidade e transparência.



**Todos os colaboradores devem ler e consultar, quando necessário, a Política de Anticorrupção do banQi e do Grupo Casas Bahia e realizar o treinamento obrigatório sobre a Lei Anticorrupção. Em caso de dúvidas ou aconselhamento, procure a área de Compliance do banQi.**



## Desvios de Procedimentos!

Trabalhamos todos os dias para realizar sonhos, utilizando dados, inteligência, empatia e simpatia. Mas todo resultado alcançado só é válido se for conquistado de maneira ética, ou seja, “jogando limpo”.

**Não toleramos qualquer ganho obtido com irregularidades, mesmo que seja em benefício dos resultados da companhia.**

Nosso cliente, nossa reputação e nossa integridade estão sempre em primeiro lugar. Vale lembrar que o descumprimento de políticas, procedimentos e normas que regulam a conduta ética do banQi e/ou das empresas do Grupo Casas Bahia é passível de medida disciplinar e responsabilização legal, quando cabível



# 2 Fazer o certo do jeito certo



NÃO  
ACEITAMOS

- Autorizar descontos e/ou benefícios não permitidos pelas políticas da empresa para amigos, parentes ou para benefício próprio;
- Utilizar dos recursos próprios em transações e abertura de contas/cadastros de clientes por qualquer motivo, mesmo que para o atingimento de metas;
- Favorecer clientes concedendo crédito fora dos procedimentos e dos limites permitidos nas políticas e normas da empresa;
- Agir com desonestidade em benefício próprio, (por exemplo: usar meios indevidos para realizar vendas);
- Passar informações erradas ou diferentes dos anúncios veiculados na mídia;
- Agir em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor (por exemplo: condicionar o fornecimento de desconto no produto à compra de outro item, serviço, seguro ou garantia)



**Em caso de dúvidas, consulte a área de Compliance da sua unidade de negócio.**

# 2 Fazer o certo do jeito certo



NÃO  
ACEITAMOS

- Colocar seus interesses pessoais acima das regras da companhia, e/ou do interesse dos clientes;
- Inserir informações em sistemas que não sejam verdadeiras ou não tenham sido autorizadas pelo cliente;
- Obter e/ou manter dados de login e senhas de clientes para a realização de qualquer transação sem a ciência e autorização do cliente, bem como para a solicitação de qualquer serviço;
- Gerar, cancelar, alterar ou autorizar venda dos itens comercializados sem a autorização do cliente ou em benefício próprio;
- Não cumprir os procedimentos estabelecidos;
- Utilizar informações e dados pessoais de clientes para realizar contatos que não sejam relacionados ao negócio do banQi e/ou das empresas do Grupo Casas Bahia, descumprindo a lei, o sigilo e a privacidade dos dados pessoais dos clientes;



**Em caso de dúvidas, consulte a área de Compliance da sua unidade de negócio.**

# 2 Fazer o certo do jeito certo

## O interesse do banQi em primeiro lugar

Somos um só time, com objetivos e desafios comuns, buscando sempre novas oportunidades para gerar valor para o cliente e para empresa. E para desempenhar esse papel com sucesso, praticamos a imparcialidade, ou seja, desempenhamos nossas funções sem deixar nosso julgamento ser influenciado por interesses pessoais contrários aos interesses do banQi e do Grupo Casas Bahia .

**Para nós, trabalhar é alavancar a força do time para entregar resultados espetaculares para nossos negócios.**



NÃO  
ACEITAMOS

- Que os nossos interesses pessoais sejam priorizados em conflito com os interesses de negócio do banQi ou do Grupo Casas Bahia;
- Que qualquer empresa (incluindo seus sócios, administradores ou colaboradores) seja contratada ou preste serviços para o banQi ou para o Grupo Casas Bahia sem atender às normas de mercado e ao melhor custo benefício para a empresa. Transparência e adequação são essenciais na contratação.



# 2 Fazer o certo do jeito certo

## Relações de parentesco e amizade



NÃO  
ACEITAMOS

Relações de parentesco e amizade não podem interferir na tomada de decisões ou nas atividades que desempenhamos. Qualquer decisão de negócio deve ser vantajosa e benéfica para o banQi e Grupo Casas Bahia, além de respeitar as nossas políticas internas, independente de dizerem respeito a parentes, cônjuges, companheiros, familiares ou amigos.

- Deixar de comunicar ao time de Pessoas & Performance / RH sobre a existência de relação afetiva conjugal ou de parentesco com colaboradores subordinados ou superiores (diretos/indiretos);
- Indicar familiares e pessoas próximas ou induzir outros a indicá-los em processos seletivos sem informar ao responsável pela contratação e ao time de Pessoas & Performance / RH sobre a relação com o indicado;
- Permitir que relacionamentos de quaisquer tipos interfiram em qualquer tomada de decisão ou atividade de seu cargo.

# 2 Fazer o certo do jeito certo

## Exercício de outras atividades profissionais

Sabemos que muitas pessoas podem se dedicar a mais de um emprego ou têm projetos paralelos. É permitido realizar outras atividades profissionais, desde que não atrapalhem as suas atividades profissionais ou os negócios do banQi ou do Grupo Casas Bahia, conflitando com horário de trabalho, interesses e obrigações da função.

Todos os colaboradores que são donos ou sócios de alguma empresa e que têm dúvidas sobre conflito com as atividades do banQi ou do Grupo Casas Bahia devem buscar orientação com o seu gestor ou com a área de Compliance.



NÃO  
ACEITAMOS

- Ter atividades que possam interferir em seu desempenho ou em suas atribuições ou que disputem com aquelas desempenhadas pelo banQi ou por qualquer empresa do Grupo Casas Bahia;
- Fazer negociação por conta própria ou por outra pessoa em nome do banQi ou do Grupo Casas Bahia sem ter sido solicitado para isso;
- Comercializar produtos e/ou serviços alheios aos nossos negócios durante o horário de trabalho.

# 2 Fazer o certo do jeito certo

## Brindes e Presentes

A preservação da integridade e da ética deve permear tudo o que fazemos no banQi. Por isso, somente aceitamos e ofertamos brindes ou presentes em conformidade com as políticas internas da companhia e dos seus parceiros.

**Além disso, nunca oferecemos brindes ou presentes a representantes de órgãos de governo e cumprimos integralmente a Lei Anticorrupção.**



NÃO  
ACEITAMOS

- Receber ou oferecer brindes ou cortesias fora das políticas internas do banQi ou do Grupo Casas Bahia;
- Receber ou oferecer brindes ou cortesias em dinheiro, cheque ou outro tipo de transação financeira;
- Deixar de informar à equipe de Compliance quando não for possível devolver ao parceiro ou fornecedor um presente ou um brinde recebido fora das políticas internas.



# 3 Relações de confiança





# 3 Relações de confiança

**O caminho para realizar sonhos**



A paixão pelo o que fazemos reflete na excelência de nossas atividades.

Cuidamos de cada detalhe dos processos e das áreas da nossa organização, mas zelamos também pelas parcerias que construímos com nossos colaboradores, clientes, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros ou com a sociedade.

**Nosso dever é trabalhar sempre de forma ética e dentro da lei.**

# 3 Relações de confiança

## A relação com nossos Clientes



Os clientes são o foco de tudo que fazemos. Trabalhamos todos os dias para realizar os sonhos. Por isso, nosso olhar é sempre voltado a melhorar de forma contínua a experiência do cliente.



**Valorizamos as opiniões e sentimentos dos nossos clientes e não os estimulamos a consumir algo que não queiram.**

Nossa relação com esse público tão especial é de respeito, acolhimento, transparência e agilidade. Fornecemos as informações corretas para que eles possam consumir os produtos e serviços de acordo com a oferta veiculada nos meios de comunicação. Propaganda enganosa não faz e nunca fará parte das nossas práticas!

Possuímos canais de atendimento preparados para ouvir os clientes e para atender com atenção às suas solicitações, reclamações e sugestões. A gente acredita que sempre dá para fazer mais e melhor. E isso só é possível ouvindo também a voz do nosso público.



**Garantimos o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor e de todas as leis e instrumentos normativos aplicáveis ao nosso modelo de negócio.**

# 3 Relações de confiança

## A relação com nossos Clientes



NÃO  
ACEITAMOS

- Agir em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor;
- Descumprir as normas internas para atendimento aos clientes;
- Colocar os próprios interesses à frente dos interesses do cliente ou agir de forma parcial;
- Infringir a lei ou regulamentos internos para beneficiar clientes que possuem ou criaram relações pessoais;
- Ser omissos na identificação correta e precisa de preços de produtos ou serviços, causando frustração e confusão ao cliente;
- Conceder descontos além do limite permitido para o seu nível hierárquico e alçada conforme as políticas internas;
- Compartilhar informações e dados pessoais de clientes sem autorização em documento formal assinado pelos envolvidos e mediante autorização expressa;
- Expor informações e dados pessoais de clientes sem a autorização;
- Utilizar informações e dados pessoais de clientes para realizar contatos que não são relacionados aos nossos negócios do banQi ou do Grupo Casas Bahia, desrespeitando a lei, o sigilo e a privacidade dos clientes.



**Em caso de dúvidas, consulte a área de Compliance.**



# 3 Relações de confiança

## A relação com as comunidades locais

Temos o compromisso de desenvolver e apoiar iniciativas que estimulam a transformação das comunidades onde estamos presentes. Responsabilidade para buscar novas oportunidades para gerar valor para o cliente e para a empresa também está presente no nosso DNA de transformação.

**Por meio da Fundação Casas Bahia fortalecemos comunidades e contribuimos para o desenvolvimento humano e social e para a construção de uma sociedade mais democrática e sustentável.**

### A ATUAÇÃO ESTÁ ESTRUTURADA EM 3 PILARES ESTRATÉGICOS:

- 1.** Valorização do protagonismo das comunidades, estímulo à autonomia, ao desenvolvimento local e à difusão da cultura periférica.
- 2.** Fomento à educação empreendedora e à geração de trabalho e renda, promover inclusão produtiva por meio da capacitação de microempreendedores locais para geração de renda nas comunidades e apoio a formação empreendedora ou profissionalizante de jovens.
- 3.** Estímulo ao engajamento dos colaboradores em ações de voluntariado, um exercício de cidadania para transformação da sociedade que fortalece o orgulho de fazer parte do banQi e do Grupo Casas Bahia.



# 3 Relações de confiança

## A relação com as comunidades locais



NÃO  
ACEITAMOS

Com o trabalho da Fundação Casas Bahia, contribuímos com ações positivas feitas com e para a sociedade. Além disso, estamos atentos a situações de emergência e calamidade pública que ocasionem vulnerabilidade às comunidades e contribuímos com ajuda humanitária para a população atingida.

Todas as iniciativas e ações envolvendo organizações sociais devem sempre estar alinhadas com posicionamento de investimento social da Fundação Casas Bahia.

- Apoiar ou estimular pedidos de doações de qualquer natureza a terceiros, para realizar promoções, eventos ou campanhas sem o envolvimento da Fundação Casas Bahia e fora das políticas internas;
- Projetos que não estejam de acordo com o posicionamento de investimento sociocultural da Fundação Casas Bahia e de acordo com diretrizes de apoio via leis de incentivos.

# 3 Relações de confiança

## A relação com nossos fornecedores e parceiros

É parte do nosso negócio nutrir relações ganha-ganha não só com colegas e clientes, mas também com nossos fornecedores e parceiros.



**Cuidamos tanto dos nossos direitos e obrigações quanto dos deles, sempre agindo de forma ética e transparente, independente do serviço ou produto, e de acordo com as leis vigentes.**

A escolha de parceiros do banQi deve atender às necessidades do Grupo Casas Bahia, livre de qualquer conflito de interesses. Oferecemos a todos os colaboradores informações claras, para que todos possam tomar suas decisões e realizar contratações rigorosamente de acordo com as normas internas.

# 3 Relações de confiança

## A relação com nossos fornecedores e parceiros



NÃO  
ACEITAMOS

- Receber favores ou brindes de qualquer tipo (presentes, descontos em transações pessoais, ofertas, convites, ingressos, etc) em função de relações profissionais internas ou externas, que possam afetar decisões, provocar tratamentos diferenciados, facilitar negócios ou beneficiar terceiros. Esses favores podem ser considerados tentativas ou até mesmo suborno;
- Contratar empresas somente por relação de amizade ou de parentesco, em qualquer grau;
- Permitir que empresas contratadas atuem ou falem em nome do banQi ou Grupo Casas Bahia, sem autorização institucional por escrito;
- Receber recompensas pagas por terceiros para realizar transações comerciais do interesse deles. A exceção se aplica às práticas de mercado reconhecidas, controladas e autorizadas pelas áreas internas responsáveis, como campanhas, premiações e bonificações previamente autorizadas;
- Contratação e utilização de fornecedores para assuntos pessoais ou particulares;
- Contratação de fornecedores em desacordo com os procedimentos e regras de cadastro de novos fornecedores.



**Em caso de dúvidas, consulte a área de Compliance.**



# 3 Relações de confiança

A relação com nossos acionistas



**Todos os acionistas do banQi e do Grupo Casas Bahia, assim como seus familiares, na qualidade de consumidores, devem seguir as mesmas regras válidas e impostas a qualquer cliente.**

As relações comerciais entre acionistas e/ou seus familiares com o banQi e empresas do Grupo Casas Bahia são permitidas, no entanto, devem observar os princípios de isenção, equidade, transparência, ética, competitividade e inexistência de conflitos de interesses, bem como comprovar que os seus negócios ou atividades não dependem exclusivamente do Grupo Casas Bahia ou de suas controladas, sem prejuízo do cumprimento das regras previstas na Política de Transações com Partes Relacionadas do Grupo Casas Bahia, quando aplicável.

Cabe às pessoas ou às empresas interessadas em desenvolver relacionamento comercial com o banQi ou com o Grupo Casas Bahia verificar e informar previamente a existência de vínculos familiares com colaboradores e/ou administradores das empresas integram do Grupo Casas Bahia, assim como a eventual dependência econômica.

# 3 Relações de confiança

## Relações com empresas do mesmo grupo econômico ou com pessoas com influência significativa sobre a companhia

Todas as transações firmadas pelo banQi e pelo Grupo Casas Bahia, bem como pelas pessoas que detenham influência significativa sobre os nossos negócios deverão seguir estritamente os processos e procedimentos impostos pela política de transações com partes relacionadas.

**É nosso compromisso nutrir relações sustentáveis, equitativas e transparentes em todos os nossos negócios, sempre no melhor interesse da Casas Bahia.**



NÃO  
ACEITAMOS

- Agir ou decidir sem isenção, transparência, ética, e a busca constante por competitividade;
- Existência de conflitos de interesses;
- Divulgação de situações que possam causar prejuízo para a empresa e seus negócios;
- Ações para favorecimento pessoal ou de terceiros;
- Ausência de comunicação de negócios entre acionistas, seus familiares e empresas do mesmo grupo para aprovação do Conselho de Administração.

# 3 Relações de confiança

## Cuidados com informações institucionais

**A comunicação e divulgação de informações e dados do banQi e do Grupo Casas Bahia são feitas por uma equipe de profissionais que possuem autorização para falar em nome da Companhia e suas subsidiárias com o público interno ou externo.**

Quaisquer informações estratégicas ou não, relativas a faturamento do banQi e do Grupo Casas Bahia, dados de usuários, número de contas, faturamento, transações processadas, informações comerciais, número de funcionários, investimentos, novos projetos, por exemplo, são assuntos sensíveis que devem ser transmitidos exclusivamente por esse grupo de pessoas, observadas as regras de comunicação e períodos permitidos.

Em caso de dúvida, procure seu gestor ou o time de Compliance de banQi.





# 3 Relações de confiança

## Cuidados com informações institucionais



NÃO  
ACEITAMOS

- Dar entrevistas e esclarecimentos a jornalistas, pesquisadores e estudantes sem autorização por escrito das áreas responsáveis;
- Permitir a terceiros a gravação ou a realização de imagens dos colaboradores ou clientes sem a devida autorização por escrito das pessoas e áreas responsáveis;
- Passar adiante informações falsas, imprecisas ou ofensivas a respeito de concorrentes ou de terceiros para beneficiar direta ou indiretamente o banQi ou o Grupo Casas Bahia;
- Falar mal publicamente de outras empresas e profissionais;
- Divulgar, a qualquer tempo e por qualquer meio, informações privilegiadas e sigilosas às quais se tem acesso em função do cargo ocupado no banQi ou no Grupo Casas Bahia.

**Todas as informações relativas aos negócios do banQi ou do Grupo Casas Bahia somente poderão ser divulgadas ao mercado em geral pelos dos canais e pessoas autorizadas.**

# 3 Relações de confiança

## Relações com associações e sindicatos



NÃO  
ACEITAMOS

Reconhecemos a importância da representação sindical, a livre associação e o respeito aos seus colaboradores sindicalizados.

Acreditamos no caminho do diálogo aberto para as negociações coletivas, pautadas no equilíbrio das relações entre empregador e empregado.

- Não reconhecer a legitimidade da representação sindical;
- Falar com as entidades sindicais em nome do banQi ou do Grupo Casas Bahia sem autorização do Departamento de Relações Trabalhistas e Sindicais;
- Efetuar qualquer pagamento ilegal ou oferecer brindes e presentes, sem seguir as Políticas de Relações Sindicais, de Recebimento e Oferta e Recebimento de Brindes, e a de Doações, Contribuições e Patrocínios.

# 3 Relações de confiança

## Meio Ambiente: preservar é dever de todos

Iniciamos uma jornada para inserir de forma estratégica os conceitos da economia circular nas suas operações. A economia circular propõe uma redução na produção de resíduos até o ponto em que eles sejam completamente reintroduzidos no ciclo de produção e consumo. Isso deve ser feito diminuindo também as emissões dos processos de produção, distribuição e reciclagem e aumentando o uso de energia de fontes renováveis.

### ELA SE BASEIA EM TRÊS PRINCÍPIOS:

1. ELIMINAR RESÍDUOS E POLUIÇÃO DESDE O PRINCÍPIO.
2. MANTER PRODUTOS E MATERIAIS EM USO.
3. REGENERAR SISTEMAS NATURAIS.

**A gestão dos aspectos ambientais mais críticos nas operações do banQi e do Grupo Casas Bahia está diretamente ligada a esses princípios.** Os aspectos incluem, mas não se limitam a redução no consumo de energia pela organização, gestão das emissões da frota de veículos e reciclagem de embalagens.

# 3 Relações de confiança

**Meio Ambiente: preservar é dever de todos**



**NÃO  
ACEITAMOS**

- Ser indiferente ou adotar ações que prejudiquem o meio ambiente;
- Praticar qualquer ação que vá contra as legislações federais, estaduais ou municipais, políticas e procedimentos ambientais internos e compromissos ambientais voluntariamente assumidos pelo banQi e pelo Grupo Casas Bahia.



# 3 Relações de confiança

**Um compromisso com a transparência e a segurança das informações de todos**



**Faz parte do nosso DNA trabalhar para realizar os sonhos dos nossos clientes e, para isso, usamos dados com inteligência para eliminar qualquer atrito.**

Fazemos isso para preservar as informações pessoais de todos que nos confiam seus dados – sejam eles clientes, colaboradores ou parceiros – adotando um comportamento seguro e não discriminatório que respeita os princípios da privacidade, finalidade, transparência e todos os requisitos da legislação vigente.

# 3 Relações de confiança

## Privacidade e Segurança da Informação

É proibida a divulgação de senhas e informações confidenciais. Para manter a segurança no ambiente de trabalho, podemos monitorar o conteúdo dos e-mails profissionais, caso seja necessário, sem aviso prévio. Para proteger os seus dados e os dos nossos clientes, é dever de todos a observância de diretrizes no desenvolvimento do seu trabalho.

A divulgação de informações confidenciais do banQi e Grupo Casas Bahia é estritamente proibida.

**Se houver dúvidas, converse com o seu gestor ou com a equipe de Compliance de Privacidade.**



# 3 Relações de confiança

## Privacidade e Segurança da Informação

**O banQi monitora e pode acessar a qualquer momento todos os registros de acesso à internet, e-mails e mensagens instantâneas, assim como informações e arquivos recebidos ou armazenados em seus equipamentos eletrônicos e sistemas de comunicação.**



- Usar os dados pessoais para uma finalidade diferente da que foi informada no momento da coleta;
- Coletar dados pessoais sem o consentimento inequívoco e expressa autorização do titular dos dados, salvo nas hipóteses previstas em lei;
- Utilizar qualquer forma de contato com o cliente que não foi autorizada;
- Disponibilizar e divulgar informações pessoais sem a autorização do titular dos dados, salvo nas hipóteses previstas em lei;
- Coletar dados do cliente para obter vantagens pessoais;
- Compartilhar, de forma remunerada ou gratuita, os dados do cliente para outra empresa, salvo quando realizado de acordo com a legislação vigente;
- Usar os dados para discriminar clientes, funcionários ou prestadores de serviços;
- Entregar a terceiros senhas de acesso a sistemas da empresa. As senhas são de uso pessoal e intransferível e devem ser mantidas em sigilo;

# 3 Relações de confiança

## Privacidade e Segurança da Informação



NÃO  
ACEITAMOS

- Utilizar sem autorização o nome, marcas, logotipos, slogan, cores, tipos de letras, mascotes e tudo aquilo que seja da identidade visual das marcas do banQi e do Grupo Casas Bahia em redes sociais e comunidades virtuais, ou qualquer outro meio (como fotos, gravações de áudio e vídeo, entre outros);
- Acessar, armazenar e divulgar durante o horário de trabalho, no ambiente da empresa ou utilizando os equipamentos desta: conteúdo vulgar, mentiroso, de marketing que não tenha a ver com o objeto da empresa, pornográfico ou que incite violência que possa discriminar alguém ou que vá contra as leis ou políticas da empresa.
- Não cumprir normas e procedimentos estabelecidos nas políticas de Segurança, Tratamento e Gestão de Informação;
- Divulgar informações confidenciais ou estratégicas do banQi e do Grupo Casas Bahia, suas marcas, clientes, colaboradores e terceiros, sem prévia autorização das áreas responsáveis e do titular dos dados.
- Ignorar as orientações dos times de Compliance e de Segurança da Informação, bem como agir em não conformidade às diretrizes de privacidade da companhia.



# 4 Nossas informações e recursos



# 4 Nossas informações e recursos

## Transparências sobre os resultados

Todos nós temos compromisso com a transparência e a verdade e, por isso, trabalhamos para termos informações auditáveis. Isso significa que nossas informações financeiras serão elaboradas e divulgadas pelas áreas responsáveis, representando os números e indicadores da organização, com o foco na transparência das informações aos nossos investidores e demais públicos.

Para garantir a verdade desses dados, contamos com a assessoria de auditores externos independentes, indicados no nosso Formulário de Referência no site <http://ri.viavarejo.com.br/>



NÃO  
ACEITAMOS

- Ausência de transparência e verdade das informações auditáveis;
- Ações ou informações falsas, imprecisas ou incompletas.



# 4 Nossas informações e recursos

## Proteção do sigilo e da confidencialidade das informações

Tratamos como confidenciais as informações internas para garantir que elas não sejam utilizadas contra a nossa gente, os nossos propósitos, ou contra os nossos negócios ou públicos.

Somos comprometidos em proteger a confidencialidade de dados pessoais dos nossos colaboradores, informações de clientes, fornecedores e dos nossos negócios. Somente compartilhamos essas informações em casos de determinações judiciais e outras hipóteses autorizadas por lei. Todos os demais casos serão previamente analisados por Compliance e Segurança da Informação.

**Informações sobre os nossos negócios, principalmente sobre assuntos financeiros e estratégicos, não devem ser divulgadas para ninguém, nem mesmo para conhecidos e familiares.**



# 4 Nossas informações e recursos

## Proteção do sigilo e da confidencialidade das informações



NÃO  
ACEITAMOS

- Comentar informações confidenciais em locais públicos, sites de redes sociais ou discussões na internet. Falar sobre os negócios da empresa com outras pessoas, sejam elas amigos ou parentes, fazendo comentários desfavoráveis, divulgando boatos ou repassando informações privilegiadas e confidenciais;
- Compartilhar informações confidenciais aos concorrentes ou discutir com eles assuntos internos da empresa;
- Utilizar por motivo pessoal ou repassar a terceiros os documentos e informações confidenciais, ainda que tenham sido desenvolvidos pelo próprio colaborador em seu ambiente de trabalho;
- Utilizar informações confidenciais em benefício próprio ou de outros, mesmo depois de não mais ocupar qualquer função, cargo no Grupo ou ter seu vínculo encerrado com o Grupo Casas Bahia, desrespeitando o compromisso firmado;
- Usar informações sobre os negócios ou nossas estratégias, dos nossos clientes ou de parceiros comerciais;



# 4 Nossas informações e recursos

## Proteção do sigilo e da confidencialidade das informações



NÃO  
ACEITAMOS

- Obter informações confidenciais ou privilegiadas, planos ou ações de terceiros e concorrentes por meios ilegais, manipulação ou espionagem econômica;
- Repassar informações a concorrentes, ainda que o colaborador tenha sido contratado por eles;
- Atuar sozinho ou em conjunto com concorrentes para manipular as condições de mercado (interferir na formação de preços ou criação de condições artificiais de oferta ou demanda). Essas práticas configuram competição desleal;
- Negociar Valores Mobiliários da Companhia utilizando-se de informações confidenciais ou estratégicas da empresa;
- Comercializar base de dados sem autorização prévia da Diretoria Executiva ou desrespeitando a legislação, a privacidade e/ou o sigilo dos dados dos nossos clientes.

# 4 Nossas informações e recursos

## Mesa limpa, impressora e dispositivos bloqueados



Nos preocupamos com as informações sensíveis e confidenciais, especialmente em nossas mesas e impressoras. Portanto, procure deixar sempre sua mesa limpa, não deixe nas impressoras e bloqueie seu computador toda vez que se ausentar da estação de trabalho.

# 4 Nossas informações e recursos

## Zelo pelos bens e recursos do banQi

**Temos espírito empreendedor e isso significa se sentir responsável e ter cabeça de dono em relação aos objetivos e à preservação dos negócios do banQi.**

Por isso, usamos com responsabilidade todos os equipamentos e recursos da empresa, dentro das regras estabelecidas, protegendo os bens e recursos que dispomos para trabalhar. Buscamos sempre a produção de riquezas, otimizando recursos e agregando valor aos nossos negócios.



NÃO  
ACEITAMOS

- Desperdiçar e utilizar de forma incorreta os recursos do banQi;
- Destinação e utilização de bens e recursos que não estejam de acordo com as políticas do Grupo Casas Bahia;
- Utilização das redes sociais de forma a comprometer a imagem do banQi ou do Grupo Casas Bahia ou de qualquer forma que viole as políticas internas do Grupo e/ou sem a devida autorização;
- Destruir ou descartar registros e documentos, a não ser que esse processo seja realizado seguindo orientações das áreas responsáveis ou normas internas;
- Usar veículos e equipamentos do banQi ou do Grupo Casas Bahia em desacordo com as suas políticas;
- Utilizar softwares ou aplicativos não homologados/autorizados pela Companhia;
- Acessar ou fazer downloads de produtos piratas utilizando a internet e equipamentos do banQi;
- Remover equipamento ou material do banQi sem autorização formal das áreas responsáveis;
- Estragar ou subtrair qualquer bem, móvel, material, instalação ou imóvel da empresa.

# 4 Nossas informações e recursos

## Propriedade intelectual



**Utilizamos tecnologia de ponta para acelerar nossos e negócios e entregar mais conveniência para nossos clientes.**

Isso quer dizer que investimos muito em propriedade intelectual, incluindo neste conceito todos e quaisquer direitos, registrados ou não, registráveis ou não, incluindo marcas, sinais distintivos, nomes comerciais, domínios de internet, patentes, invenções, modelos de utilidade, desenhos industriais, direitos sobre softwares, hardwares, programas de computador, plataformas, aplicativos, códigos fonte, códigos objeto, aplicativos de aparelhos móveis, plataformas virtuais, direitos autorais, informações técnicas confidenciais e comerciais confidenciais e quaisquer outras informações confidenciais, incluindo pesquisa e desenvolvimento, know-how, fórmulas, desenhos, protótipos, modelos, projetos, tecnologias, composições, produções, algoritmos e outras técnicas e processos de produção, bem como esquemas, dados técnicos, designs, layouts, slogans, produção e outros desenhos, projetos, notas, modelos industriais, especificações, métodos comerciais, bem como quaisquer outras informações que se encaixem na definição de segredo comercial.

Portanto, os colaboradores, parceiros e todas as pessoas que se relacionarem conosco devem respeitar nossos direitos de propriedade intelectual e industrial, assim como respeitamos os direitos de terceiros. Nenhuma pessoa deve ter qualquer expectativa de direito autoral, intelectual e/ou industrial sobre qualquer criação, invenção, desenvolvimento e/ou melhoramento realizado em razão da relação jurídica mantida com o banQi e suas empresas



# 4 Nossas informações e recursos

## Propriedade intelectual



NÃO  
ACEITAMOS

- Cópia ou armazenamento de códigos-fontes em dispositivos pessoais, mídias portáteis e/ou envio destas informações para o e-mail pessoal do colaborador;
- A violação de qualquer direito de propriedade intelectual do banQi ou de qualquer empresa do Grupo Casas Bahia.

# 5

## Seja um defensor do nosso código



# 5 Nossas informações e recursos

## Nossas atitudes ajudam a transformar o banQi

Todos somos responsáveis pelo o que fazemos na busca diária da realização de sonhos, contribuindo para o crescimento e a preservação dos nossos negócios. Seja um defensor das condutas apresentadas neste Código faça parte da nossa busca conjunta por um espírito de transformação.

**Com esse material, você está mais seguro para adotar nossas condutas em seu trabalho com sucesso.**

Os casos de não cumprimento das orientações no Código de Conduta Ética devem ser reportados diretamente e exclusivamente ao Canal de Denúncia do banQi. Todas as questões levadas ao canal serão tratadas com garantia de imparcialidade, sigilo e confidencialidade.

**Presenciou ou vivenciou algo?**



**Denuncie!**

O Canal de Denúncia do banQi possui ampla independência, autonomia e condições técnicas para encaminhar, solucionar e instruir as pessoas a respeito das questões trazidas. O canal é responsável pelo levantamento e pelo acompanhamento da questão até a sua resolução, incluindo, caso necessário, o direcionamento do caso ao Comitê de Ética e Disciplina.



# 5 Nossas informações e recursos

## Gestão do Código de Conduta Ética

A gestão do Código de Conduta Ética do banQi é feita pelo time de Compliance, sendo responsável por responsável por manter o Código. O Comitê de Ética e Disciplina Eventuais será responsável por apurar qualquer irregularidade de condutas praticadas no banQi.

Em caso de dúvidas, consulte o gestor imediato ou a equipe de Compliance do banQi.





# 5 Nossas informações e recursos

## Penalidades



Aqueles que praticarem atos que violem o Código de Conduta Ética ou a sua essência ficarão sujeitos às consequências legais e administrativas aplicáveis, conforme disposto na legislação civil, penal e trabalhista.

As penalidades que se aplicam pela violação do Código de Conduta Ética serão analisadas caso a caso, com imparcialidade, levando em consideração: (i) a natureza e a gravidade da violação; (ii) o cargo (já que quanto maior o cargo, maior é a responsabilidade do colaborador), o histórico do transgressor, suas responsabilidades; (iii) circunstâncias atenuantes ou agravantes à infração cometida; (iv) os meios utilizados e os fins almejados; (v) os riscos envolvidos; e (vi) as possíveis consequências da sanção.

O Comitê de Ética será responsável pelas sanções aplicadas aos casos. Entre as penalidades, são elencadas: (i) Orientação; (ii) Advertência escrita; (iii) Suspensão; (iv) Desligamento sem justa causa; ou (v) Desligamento com justa causa.

# 5 Nossas informações e recursos

## Treinamentos



Todos os nossos colaboradores deverão realizar treinamentos periódicos e obrigatórios sobre o princípios e diretrizes deste Código de Conduta Ética, que poderão ser ministrados presencialmente ou por meio eletrônico.



# 5 Nossas informações e recursos

## Canal de Ética

As dúvidas e avaliações de questões não previstas ou relativas aos temas deste Código devem ser encaminhadas para o time de Compliance. Para dúvidas e reportes:

### WhatsApp:

3003-0811

### Telefone:

3003-3283 (capitais e regiões metropolitanas)

0800-205-3283 (demais regiões)

### Web

<https://contatoseguro.com.br/pt/banqi>



# 6

## Glossário





## **O que é o Grupo Casas Bahia?**

O Grupo Casas Bahia é composto por todas as empresas controladas pela Casas Bahia S/A.

## **O que é trabalho escravo?**

É a exploração do trabalhador que não recebe salário ou recebe somente itens básicos para sobrevivência (alimento e moradia) em troca do seu trabalho físico ou intelectual. Muitas vezes, o empregador retém documentos do colaborador, aplica vigilância constante e impossibilita que ele deixe o local de trabalho, privando-o de liberdade e chegando, até mesmo, a agressões psicológicas ou físicas.

## **O que é trabalho ou exploração infantil?**

Trabalho infantil é toda forma de trabalho realizado por crianças e adolescentes abaixo da idade mínima permitida, de acordo com a legislação de cada país. No Brasil, o trabalho é proibido para quem ainda não completou 16 anos, como regra geral. Quando realizado na condição de aprendiz, é permitido a partir dos 14 anos. Considera-se também exploração infantil o trabalho noturno, perigoso ou insalubre praticado por menores de 18 anos.

## **O que são condições de trabalho desumanas e degradantes?**

São todas as ações e situações que possam desrespeitar a saúde, a segurança e o bem-estar do trabalhador. É quando um colaborador é submetido à condição inaceitável de falta de limpeza, instalação imprópria ou outra situação sub-humana, que gera ou pode gerar problemas de saúde e até psicológicos, doenças e até mesmo casos mais drásticos, que coloquem em risco a sua vida.

## **O que é assédio sexual?**

São situações em que o agressor pratica qualquer atitude inconveniente, constrangedora e indesejada de caráter sexual para com outro colaborador (fazendo convites indesejados, iniciando conversas indiscretas, etc.) ou, ainda, chantageia ou expressamente impõe favores de caráter sexual ao agredido em troca da manutenção do emprego ou vantagens profissionais. Em geral, o assédio sexual é praticado por um superior em relação a um subordinado, mas também pode vir de um subordinado em relação ao seu superior ou, ainda, pode acontecer entre colegas do mesmo nível hierárquico.

## **O que é saúde e segurança do trabalho?**

Saúde e segurança no trabalho são medidas de proteção, leis, normas regulamentadoras, treinamentos e procedimentos que a empresa deve seguir e implantar para melhorar o ambiente do trabalho dos seus colaboradores, além de prevenir e evitar doenças ou acidentes, ou mesmo afastar risco de morte dos seus colaboradores no desempenho de suas funções ou no ambiente físico da empresa.

## **O que é fraude?**

É qualquer ato realizado de má fé para desvirtuar informações, dados ou fatos para levar vantagem pessoal ou favorecer terceiros de forma indevida ou para prejudicar outra pessoa. Pode ser considerada uma irregularidade interna, mas também pode ser considerada crime, dependendo do caso.

## **O que é suborno?**

É o pagamento em dinheiro ou oferecimento de vantagens (brindes, presentes, refeições, viagens, etc.) a um agente do governo, funcionário público ou profissional da iniciativa privada, para que eles pratiquem um ato ilegal e/ou desprovido de ética. Essa conduta é considerada crime.

## **O que é corrupção?**

É utilizar do poder ou autoridade para conseguir obter vantagens para o seu próprio interesse ou de terceiro. Pratica corrupção tanto quem paga para obter vantagens, quanto quem recebe o valor ou benefício em troca delas. Esta conduta é considerada crime quando envolve um representante de qualquer órgão público. A corrupção privada, que envolve fornecedores ou clientes é proibida no banQi e Grupo Casas Bahia.

## **Quem são os agentes públicos?**

Autoridades do governo ou agentes ou funcionários públicos, empregados de empresas públicas ou de regime de contratação público, incluindo empregados de bancos e hospitais públicos, permissionários ou concessionários de serviços públicos.

## **O que é a Lei Anticorrupção?**

A Lei nº 12.846, denominada Lei Anticorrupção, responsabiliza as pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, praticados em seu interesse ou benefício, exclusivo ou não. A lei é aplicada às empresas, independentemente da forma de organização ou modelo societário adotado.

## **O que são direitos dos consumidores?**

São os direitos contidos no Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, de 1 de setembro de 1990. O Código reúne um conjunto de normas que visam a proteção aos direitos do consumidor e também disciplina as relações e as responsabilidades entre o fornecedor (fabricante de produtos ou o prestador de serviços) com o consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.

## **O que são substâncias proibidas, bebidas alcoólicas, armas de fogo e armas brancas?**

Substâncias proibidas são drogas, entorpecentes, alucinógenos e quaisquer outras substâncias ilegais. As bebidas alcoólicas são aquelas que possuem qualquer nível de composição etílica (álcool). Armas de fogo são os revólveres, espingardas ou outros artefatos que disparem projéteis ou balas. Armas brancas são quaisquer objetos cortantes ou pontiagudos, que possam ser utilizados para ferir ou para ameaçar pessoas. Aqui também são incluídas as armas de brinquedo, já que causam ameaça e desconforto por simularem armas reais.

# Uso e Reprodução deste Material

Todos os direitos autorais sobre marcas, obras ou criações, assim como todos os elementos que os compõem, pertencem ao banQi, Grupo Casas Bahia ou a terceiros que lhe cederam seu direito de uso. Portanto, não poderá ser copiado, reproduzido, distribuído, apresentado, anunciado ou transmitido de maneira alguma ou por qualquer meio, salvo com expressa autorização do Grupo Casas Bahia ou do titular dos direitos autorais.

A violação destes direitos é crime e seu infrator está sujeito às penalidades legais previstas na legislação brasileira.



# Anexo I

## Termo de Adesão Colaboradores

Declaro que recebi o Código de Ética e Conduta e tenho pleno conhecimento do seu inteiro teor. Após atenciosa leitura e entendimento, concordo com as condutas nele descritas. Enquanto Colaborador, estou ciente de que minhas condutas devem ser pautadas pelos mais altos padrões éticos pessoais e profissionais estabelecidos neste Código.

Estou ciente de que o não cumprimento poderá acarretar ações disciplinares, inclusive minha demissão banQi. No caso de dúvidas sobre minhas ações que serão realizadas em razão das minhas funções, procurarei meu superior imediato. Este Termo de Compromisso assinado por mim passa a integrar meu contrato de trabalho.

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Colaborador

Nome legível:

Área:

CPF:

# Anexo II

## Termo de Adesão Parceiros

Declaro que recebi o Código de Ética e Conduta e tenho pleno conhecimento do seu inteiro teor. Após atenciosa leitura e entendimento, estou de acordo com os termos ali descritos. Enquanto Parceiro, estou ciente de que minhas condutas devem ser pautadas pelos mais altos padrões éticos pessoais e profissionais estabelecidos neste Código.

Estou ciente e de acordo sobre a possibilidade da banQi realizar auditorias e pesquisas de reputação em bancos de dados públicos e privados. O não cumprimento deste Código poderá implicar na suspensão e/ou rescisão do contrato por iniciativa banQi. Em caso de dúvidas sobre o Código, estarei em contato com a banQi. Este Termo de Compromisso, uma vez assinado, passa a integrar meu contrato de prestação de serviços.

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Colaborador

Nome legível:

Área:

CPF:

# Anexo III

## Termo de Adesão Fornecedores

Declaro que recebi o Código de Ética e Conduta e tenho pleno conhecimento do seu inteiro teor. Após atenciosa leitura e entendimento, estou de acordo com os termos ali descritos. Enquanto Fornecedor, estou ciente de que minhas condutas devem ser pautadas pelos mais altos padrões éticos pessoais e profissionais estabelecidos neste Código.

Estou ciente e de acordo sobre a possibilidade da banQi realizar auditorias e pesquisas de reputação em bancos de dados públicos e privados. O não cumprimento deste Código poderá implicar na suspensão e/ou rescisão do contrato por iniciativa banQi. Em caso de dúvidas sobre o Código, estarei em contato com a banQi. Este Termo de Compromisso, uma vez assinado, passa a integrar meu contrato de prestação de serviços.

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Colaborador

Nome legível:

Área:

CPF:

# Anexo IV

## Termo de Adesão Fornecedores

Em cumprimento ao disposto no Código de Ética e Conduta, declaro abaixo a(s) situação(ões) que pode(m) configurar conflito de interesses:

- Relação com Concorrente:
- Relação com Investimentos:
- Relação com Fornecedores:
- Relação de Parentesco:
- Outros (descrever):

Local e data

---

Nome Legível:

ID:

Departamento:



# Anexo V

## Termo de Responsabilidade de Uso de Equipamentos

De acordo com o disposto no Código de Ética e Conduta, o Colaborador qualificado abaixo declara que recebeu os equipamentos e acessórios especificados neste termo, comprometendo-se a mantê-lo em perfeito estado de conservação. Declaro, ainda, que: (1) devo respeitar as políticas e manuais de uso de equipamentos banQi; (2) não devo modificar, alterar ou atualizar nenhum software fornecido pela banQi, salvo se autorizado pelo departamento de tecnologia da informação; (3) se o equipamento for danificado ou inutilizado por mau uso, negligência ou extravio, a banQi poderá fornecer novo equipamento e debitar o valor correspondente da minha remuneração; (4) em caso de dano, inutilização ou extravio do equipamento deverei comunicar imediatamente a área de Recursos Humanos; (5) terminando os serviços ou no caso de rescisão do meu contrato de trabalho, devolvarei imediatamente o equipamento completo e acessórios, em perfeito estado de conservação (ressalvado o desgaste natural); (6) O banQi poderá realizar inspeções em qualquer equipamento que esteja em meu poder, ainda que sem prévio aviso.

DESCRIÇÃO	CÓDIGO	MARCA	DATA RECEBIMENTO

Local e data

---

Nome Legível:

ID:

Departamento:



## **Código de Ética e Conduta**